

فصلنامه علمی - پژوهشی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر

دوره ۱۵، شماره ۲ - شماره پیاپی ۵۳، تابستان ۱۴۰۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۱۰ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۲۵

صص: ۱۴۶-۱۲۶

## شناسایی عوامل و سنجش میزان رضایتمندی مردم از عملکرد شهرداری قیامدشت

نوروز هاشم زهی<sup>۱\*</sup> سمیه هاشم زهی<sup>۲</sup> نازنین ملکیان<sup>۳</sup> لیلا نیرومند<sup>۴</sup> کیوان میکائیلی آگاه<sup>۵</sup>

- ۱- استادیار گروه علوم اجتماعی و ارتباطات، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شرق، تهران، ایران
- ۲- استادیار گروه علوم پایه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شرق، تهران، ایران
- ۳- استادیار گروه علوم اجتماعی و ارتباطات، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شرق، تهران، ایران
- ۴- استادیار گروه علوم اجتماعی و ارتباطات، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شرق، تهران، ایران
- ۵- استادیار گروه علوم پایه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شرق، تهران، ایران

### چکیده

فلسفه پیدایش سازمان های اجتماعی پاسخ گفتن به نیاز جامعه است. خدمات شهرداری یکی از شاخص های مدیریت توسعه شهری و عامل تداوم حیات شهر است. پیشرفت دانش و تکنولوژی و به ویژه ارتباطی و تحول در فرهنگ ها بر انتظارات شهروندان تاثیر گذار است. بنابراین برای شهرداری شهروندان باید به مثابه مشتریان بخش خصوصی نگریسته شوند و حداکثر رضایتمندی آنان فراهم گردد. هدف پژوهش حاضر شناسایی عوامل و میزان رضایتمندی مردم از خدمات شهرداری قیامدشت است که با روش پیمایش و ابزار پرسشنامه انجام گرفت. جامعه آماری را شهروندان بالای ۱۸ سال قیامدشت تشکیل دادند که حداقل ۴ سال سابقه سکونت در این شهر را داشته اند و حجم نمونه ۴۰۶ نفر بود که با روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای انتخاب شدند. براساس نتایج؛ شهروندان در حد زیاد دیندار و هویتمند بودند. اعتماد و مشارکت اجتماعی اغلب شهروندان قیامدشت در حد متوسط بدست آمد. رضایتمندی در حوزه خدمات شهری، فضای سبز، شهرسازی و معماری، اجتماعی و فرهنگی، روابط عمومی، نیروی انسانی، فنی و عمرانی که با ۶۵ پرسش مورد سنجش قرار گرفت، بسیار بالابدست آمد. نمره کل رضایتمندی از عملکرد از ۲۰، عدد ۱۴ را به دست آورد. مشارکت اجتماعی تنها عاملی بود که تأثیر بالایی (با بتای ۰/۲۷) بر رضایتمندی از عملکرد شهرداری قیامدشت داشت. در نهایت؛ مردم اقدامات شهرداری را به مثابه پاداش، منفعت و قدرت تلقی کرده که احساسات مثبت و رضایتمندی را در آنان فراهم ساخته است..

**واژگان کلیدی:** رضایتمندی از خدمات، شهرداری قیامدشت، خدمات شهری، شورای اسلامی شهر قیامدشت

\* نویسنده مسئول [no\\_hashemzehi@yahoo.com](mailto:no_hashemzehi@yahoo.com)

این مقاله مستخرج از طرح برون دانشگاهی با مدیریت نویسنده در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق و با حمایت شهرداری قیامدشت است.

## مقدمه و بیان مسئله

افزایش جمعیت در شهرهای کنونی متأثر از دو عامل رشد طبیعی جمعیت شهرها و مهاجرت ساکنان روستاها است. عمده‌ترین اثر رشد شهرها در ایران، به هم‌ریختگی فضایی، توزیع ناعادلانه کاربری‌ها، نابرابری سرانه‌ها، مکان‌یابی‌های نامناسب و به هم خوردن نظام توزیع خدمات است. خدمات شهری همواره به منزله یکی از شاخص‌های مدیریت توسعه شهری و عامل اصلی تداوم حیات شهری مطرح بوده است؛ به گونه‌ای که بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت بازمی‌ماند؛ بنابراین پراکنش بهینه آن منطبق با خواست مردم در فرایند برنامه‌ریزی شهری بسیار مهم است (عبداللهی پورحقیقی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۸).

عصر جهانی شدن، برفرآیند تحولات اداری نیز تاثیر گذاشته است. تغییر سلیقه‌ها، خواسته‌ها و توقعات شهروندان، سبب شده است که توسعه شهری با خواست مردم هماهنگ شود. پاسخگو بودن سازمان‌های دولتی در برابر شهروندان، سبب شده است دولت‌ها به افراد جامعه به مثابه مشتریان بخش خصوصی بنگرند و تلاش کنند حداکثر رضایت‌مندی را برای آنان فراهم سازند (خاکی، ۱۳۸۱: ۲۶). امروز در جهان خدمات از تولید پیشی گرفته و اقتصاد بیشتر به سمت خدماتی شدن پیش می‌رود؛ بنابراین خدمات شهری، یکی از مهم‌ترین عرصه‌ها در حیطه خدمات‌رسانی است و سازمان‌های متعددی از قبیل آب، برق، گاز، مخابرات، حمل و نقل و ترافیک، موظف به ارائه آن هستند. در این بین شهرداری از جمله سازمان‌هایی است که بخش عمده‌ای از خدمات شهری را بر عهده دارد (ادریسی و پالیزبان، ۱۳۸۸: ۱۸). شهرداری‌ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده و توسعه پایدار و همه جانبه شهر موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد آنها بیشترین رضایت را داشته باشند (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۵). موفقیت شهرداری در گرو این است که الگوهای خود را با خواست محیط هم سو و سازگار نماید و حمایت محیط را داشته باشد. محیط حامی، منابع لازم را در اختیار شهرداری قرار می‌دهد و بر عکس محیط متخاصم بقای آن را به خطر می‌اندازد. هم‌تکاملی یعنی پیشرفت و تکامل متقابل شهرداری و شهر قیامدشت، در اثر تعامل مثبت میان این دو و به ویژه رضایت‌مندی شهروندان از یک طرف و ایفای مسئولیت اجتماعی شهرداری از سوی دیگر امکان‌پذیر می‌شود و این وضعیت به هم‌افزایی کمک می‌کند.

به طور کلی مدیریت هر سازمانی برای آگاهی از میزان بهره‌وری، کارایی و اثربخشی فعالیت‌ها و نتایج عملکرد خود، و همچنین در صورت نبود محیط حامی، ایجاد محیط سازگار و حامی دلخواه، نیازمند به کارگیری فرایند کنترل و ارزیابی پیوسته عملکرد و انجام پژوهش است؛ به ویژه در شهر که مسائل و وقایع پیرامون آن به صورت سیستمی پیچیده در وضعیتی متداوم از تحول و سازگاری قرار دارد (رفیع‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶). عملکرد مناسب و کارآمد شهرداری‌ها موجب مشارکت‌دادن شهروندان در اداره امور و انجام فعالیت‌های مربوطه و در پی آن رضایت شهروندان خواهد شد. شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری در دایره ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود و یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختارهایی که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان

می‌گردد و در واقع سازمان شهرداری به‌عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است. وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند (رجب‌صلاحی، ۱۳۸۱: ۱۲) نظام مدیریت شهری، سازمانی گسترده متشکل از تمام عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی ذیربط و مؤثر بر ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهرها با هدف اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر است (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۶). جلب رضایت شهروندان و مراجعان باعث افزایش اعتماد و وفاداری عمومی، وفاق ملی، مشارکت عمومی و اقتدار ملی می‌شود که به مثابه شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و توسعه نظام اداری و سیاسی محسوب می‌شوند (کاظمی، ۱۳۷۹). ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه‌جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت‌های شهری امیدوار سازد (برک‌پور و دیگران، ۱۳۸۹).

به‌طور طبیعی چنانچه شهرداری‌ها سهمی در تأمین نیاز مردم داشته باشند حیاتی بالنده خواهند داشت و از رضایتمندی شهروندان بهره‌مند می‌شوند. شوراهای شهر و شهرداری‌ها باید به دنبال رفع مشکلات و فراهم کردن تسهیلات و خدماتی باشند که شهروندان به امید دستیابی به آن تسهیلات به آنان رأی داده‌اند. میزان موفقیت شهرداری‌ها و شوراهای شهر در رسیدن به اهدافشان می‌تواند با کیفیت عملکرد آنان ارتباط مستقیم داشته باشد. کیفیت به «مجموعه ویژگی‌ها و خصوصیات یک کالا یا خدمت که بتواند نیازهای آشکار و پنهان خریدار را تأمین کند» گفته می‌شود. سازمانی که در بیشتر زمان‌ها، بیشترین نیازهای مشتریان را تأمین کند، دارای کیفیت بالاتر خواهد بود (زیویار و دیگران، ۱۳۹۱). کرونین و تیلور<sup>۱</sup> در یافته‌های تجربی خود روابط بین کیفیت خدمات، رضایت مشتری و تصمیم خریدار را مورد بسط و بررسی قرار می‌دهند که مطالعات انجام شده توسط آنان ارائه‌کننده این مطلب است که کیفیت خدمات از مقدمات رضایت مشتری است. انتظارات مشتری با آنچه مشتریان خواهان‌اند و آنچه که احساس می‌کنند ارائه‌دهنده خدمات باید به آنها عرضه کند، در ارتباط است. بنابراین، کیفیت را مشتری تعیین می‌کند؛ یعنی اگر خدمتی انتظارات مشتریان را برآورده سازد و یا فراتر از آن باشد، با کیفیت محسوب می‌شود و اگر خدمتی کمتر از حد انتظارات مشتری باشد الزاماً به این مفهوم نیست که کیفیت آن پایین است، اما باعث نارضایتی مشتری می‌شود، بنابراین، کیفیت خدمات نسبت به آنچه که مشتری از خدمات دریافتی‌اش انتظار دارد، ارزیابی می‌شود.

گرونروس<sup>۲</sup> می‌گوید کیفیت؛ یعنی اندازه و جهت مغایرت بین ادراک مشتری از خدمت و انتظارات او (زیویار و دیگران، ۱۳۹۱). کراسبی<sup>۳</sup> معتقد است کیفیت هیچ معنا و مفهومی بجز هر آنچه که مشتری واقعاً می‌خواهد ندارد.

<sup>۱</sup> - Cronin and Taylor

<sup>۲</sup> - Gronroos

<sup>۳</sup> - Crosby

پاراسورامان<sup>۱</sup> کیفیت را سازگاری پایدار با انتظارات مشتری و شناخت انتظارات مشتری از خدمات خاص می‌داند. آگاهی از مفهوم کیفیت خدمت و تلاش برای بهبود آن به اندازه خدماتی با کیفیت منجر شده و از این طریق است که می‌توان افزایش رضایتمندی مشتریان را انتظار داشت. پس، کیفیت خدمت به عنوان یک مقیاس یا عامل سنجش رضایتمندی مشتری به عنوان عاملی مهم مطرح می‌شود (زیویار و دیگران، ۱۳۹۱).

اگرچه رضایت و کیفیت خدمات دارای مشترکاتی هستند، لیکن بطور کلی رضایتمندی مفهوم گسترده‌تری نسبت به کیفیت دارد و مشتمل بر کیفیت خدمات، کیفیت محصول، قیمت و نیز عوامل موقعیتی و فردی است و کیفیت بر ادراکات مشتری از ابعاد خدمات متمرکز است. کیفیت به عنوان بخشی از رضایتمندی به حساب می‌آید.

امروزه بحث انسجام‌گرایی و اصالت آن در جامعه‌شناسی سازمان‌ها بیش از رویکردهای دیگر کاربرد دارد و این رویکرد حکم می‌کند که رضایتمندی و خواست بهره‌برداران و کاربران خدمات دستگاه‌ها اهمیت پیدا کند و خدمات مطابق آن خواست‌ها جهت‌گیری شود. بنابراین عملکرد خوب، بهره‌وری شهرداری را ارتقاء می‌دهد و ارتقاء بهره‌وری، منجر به بهبود اقتصادی و اجتماعی مردم شهر می‌شود. از این رو شهرداری به عنوان یک سازمان اجتماعی باید در سطح محیط مورد مطالعه قرار گیرد و ارتباط آن با نظام اجتماعی بیرون مد نظر باشد. این مهم ایجاب می‌کند تا رضایتمندی از عملکرد و خدمات شهرداری و تسهیل و تعیین‌کننده‌های رضایتمندی مورد پژوهش قرار گیرد. بنابراین مسئله این است که میزان رضایتمندی شهروندان قیامدشت از عملکرد شهرداری چیست و چه عواملی بر رضایتمندی آنان تاثیر دارد؟

### پیشینه پژوهش

پژوهش ارزیابی رضایت شهروندان از ۲۱ نوع از خدمات شهری شهر فاروج توسط معتمدی و همکاران (۱۳۹۸) حاکی از آن است که میانگین رضایت مندی از خدمات عمومی برابر با  $53/3$  است که میزان رضایت مندی متوسط شهروندان را نشان می‌دهد. مرادنژاد رحیم بردی و همکاران (۱۳۹۶) و نصیری و عموزاده مهدیرجی (۱۳۹۳) به ترتیب رضایتمندی از خدمات شهرداری بابل و گرگان را با الگوی کانو مورد سنجش قراردادند که نتایج نشان می‌دهد شهروندان به ترتیب از الزامات انگیزشی، عملکردی و اساسی رضایت بیشتری داشته‌اند. در پژوهش دیگری که توسط رستمی و همکاران (۱۳۹۴) از عملکرد شهرداری در نواحی شهر دورود انجام شد، نتایج نشان داد که رضایتمندی شهروندان در سطح متوسط به بالا است. بر اساس نتایج پژوهش کریمیان بستانی و همکاران (۱۳۹۲) سطح رضایت در ۹۱ درصد شهروندان زاهدان از خدمات شهرداری متوسط و کمتر از آن است. هدایت و علمی (۱۳۹۱) به بررسی میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی و اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقدة پرداخته‌اند. نتایج حاکی است که میزان رضایت مندی از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار داشته است. همچنین رضایت اجتماعی، اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، پایگاه اجتماعی و اقتصادی، میزان انتظارات بر میزان رضایت مندی تأثیرگذار بوده‌اند. رفیع‌پور و همکاران (۱۳۸۹) نشان دادند که شهروندان قاین بیشترین رضایت را

<sup>۱</sup> - Parasuraman

از وظایف خدمات و عمران شهری و کمترین رضایت را از عملکرد نظارتی شهرداری دارند. در پژوهش حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶) میزان رضایت شهروندان یزد از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار داشته و رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایت شهروندان تأثیرگذار بوده‌اند. مؤمنی و همکارانش در مقاله‌ای به بررسی عملکرد مدیریت شهری بر اساس میزان رضایت شهروندان و ارتقا سطح کیفیت زندگی در مناطق در که و اوین تهران پرداخته‌اند. نتایج نشان می‌دهد احساس تعلق به مکان بیشترین درصد رضایتمندی را در بین شاخصها به خود اختصاص داده و همچنین شورای شهر عامل کلیدی در جلب رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری بوده است (Momeni et al ۲۰۱۱).

بر اساس تحقیقی که سفیخ مخلص و همکارانش در سال ۲۰۱۱ در رابطه با ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری حکومت محلی و تشخیص مهمترین ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده برای مناطق جنوبی تایلند انجام دادند دریافتند که ارزیابی عملکرد شهرداری بر اساس سنجش میزان رضایت شهروندان بهتر است در دو مرحله صورت گیرد. مرحله اول به بررسی کیفیت خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد می‌پردازد و مرحله دوم میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری را مورد بررسی قرار می‌دهد (Mokhlis et al, ۲۰۱۱). گوتیرز و همکارانش (۲۰۰۹) در پژوهش خود به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته‌اند. نتایج حاکی از آن است که کیفیت خدمات و رضایت با یکدیگر ارتباط مستقیم داشته، در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیر مستقیم است. هم چنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی با هم دارند (Gutiérrez et al, ۲۰۰۹:۲).

### سوابق مفهومی پژوهش

**عملکرد شهرداری:** خدمات شهری به معنای عام بسیاری از فعالیت‌های خدماتی مورد نیاز برای اداره امور شهری را دربرمی‌گیرد و شامل طیف گسترده‌ای از فعالیت‌های مختلف است که ارتباط تنگاتنگی با حیات شهری دارند و عملکرد شهرداری را می‌سازند. (پهلوان صفایی، ۱۳۹۳: ۴). در تعریف دیگر، خدمات شهری در ساختار سازمانی شهرداری به فعالیت‌های غیرعمرانی گفته می‌شود که شهرداری مستقیماً به منظور ایجاد مطلوبیت در کالبد شهر و رفاه حال شهروندان انجام می‌دهد (عبداللهی پورحقیقی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۸). خدمات شهری هنگامی اهمیت می‌یابند که بدانیم بعضی از آنها مانند گردآوری و دفن زباله‌ها یا تأمین خدمات ایمنی و آتش‌نشانی در صورتی که انجام نشوند، بحران‌آفرین‌اند.

**رضایتمندی از عملکرد:** مشتریان، افراد یا فرآیندهایی هستند که محصول نتایج یک عملکرد را مصرف می‌کنند یا به آنها نیاز دارند و از آنها بهره می‌برند. چون هر عملکردی در یک سازمان دارای هدفی است، بنابراین دارای مشتریانی نیز است. رضایت مشتری را حالت خوشایندی که در مشتری و پس از دریافت کالا یا خدمات ایجاد می‌شود تعریف می‌کنند. رضایت مشتری احساسی است که در نتیجه ارزیابی خدمات حاصل می‌شود. مبنا و اساس رضایت هر مشتری انتظارات و درک او از خدمات ارائه شده است، هر مشتری انتظاراتی دارد. چنانچه در ارائه خدمات درک وی از خدمات ارائه شده کمتر از انتظاراتش باشد، به نارضایتی وی منجر می‌گردد. بنابراین رضایت

مشتریان در واقع عکس‌العملی احساسی است که از فرایند ارزیابی خدمات دریافتی در برابر هزینه‌هایی که در جهت کسب آن خدمات پرداخت شده، بدست می‌آید. الیور<sup>۱</sup> می‌گوید رضایت مشتری عموماً دستیابی کامل به انتظارات است (الیور، ۱۹۸۰: ۲۳). واورا<sup>۲</sup> در تعریف دیگری که از رضایت به عنوان یک فرایند ارائه داده است، فرایندهای ارزیابی، شناختی و روانشناسی مؤثر بر رضایت مشتریان را مورد تأکید قرار می‌دهد. در این حالت رضایت مشتری طی فرایند ارائه خدمات شکل می‌گیرد (بزرگی، ۲۰۰۷: ۹). ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مؤثرترین ابزارهای شناخت توانایی‌های سازمانی و کنترل فرایند کاری، با برجسته‌ساختن تهدیدات، قوت‌ها و فرصت‌ها، زمینه را برای بهبود و اصلاح روندهای موجود و تعالی فردی و سازمانی فراهم می‌سازد؛ ضمن اینکه سنجش عملکرد به منزله یک بخش منسجم از چرخه برنامه‌ریزی و کنترل و همچنین ابزاری مناسب برای آگاهی از میزان مطلوبیت عملکرد و تأثیر آن، می‌تواند به عنوان فرایند کمی‌سازی، اثربخشی و کارایی اقدامات یا فعالیت‌ها مدنظر قرار گیرد (آخوندیان و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۷).

**دینداری:** دینداری به معنای التزام عملی و ذهنی به باورهای دینی است. به عبارت دیگر پیروی پیروان دین از آن و از زیر مجموعه‌های آن است (احمدی، ۱۳۸۸: ۲۰ - ۱۹). در این تحقیق دینداری در چهار بعد اعتقادی، مناسکی، تجربی و پیامدی عملیاتی شده است. بعد اعتقادی دینداری آن چیزی است که انتظار می‌رود پیروان یک دین بدان اعتقاد داشته باشند. بعد مناسکی دینداری به صورت مناسک نمود عینی می‌یابند (احمدی، ۱۳۸۸: ۳۲). در بعد تجربی دینداری؛ تجربه دینی با احساسات، تجربیات و درون فرد دیندار مرتبط است (گلاک و استارک، ۱۹۷۰: ۹۸). بعد پیامدی دینداری نیز به اعمالی گفته می‌شود که از عقاید، احساسات و اعمال مذهبی ریشه می‌گیرد و از ثمرات و نتایج ایمان در زندگی و کنش‌های بشر است (احمدی، ۱۳۸۸: ۳۲).

**اعتماد اجتماعی:** اعتماد اجتماعی عبارت است از انتظار برآورده شدن نیازهای شخصی و اینکه می‌شود روی دنیا یا منابع برآورده‌کننده خارجی حساب باز کرد (پورافکاری، ۱۳۸۳: ۲۵). در این پژوهش اعتماد اجتماعی در ابعاد اعتماد بین شخصی، اعتماد تعمیم یافته و اعتماد نهادی عملیاتی شده است. اعتماد بین شخصی، اتکای فرد به اطلاعاتی است که از شخص دیگر (طرف مقابل) به دست می‌آورد. اعتماد تعمیم یافته با ایده سرمایه اجتماعی که با ارزش‌های مشترک، منافع شخصی و شکل‌دهی به پایه‌های کنش جمعی پیوند دارد، تعریف می‌شود (ازکیا، ۱۳۸۰: ۲۸۰). اعتماد نهادی نیز بیانگر میزان اعتماد نسبت به نهادها، تشکل‌ها و انجمن‌هاست (پاتنام، ۲۰۰۰: ۱۶).

**مشارکت اجتماعی:** مشارکت اجتماعی به آن دسته از فعالیت‌های ارادی دلالت دارد که از طریق آنها اعضای یک جامعه در امور محله، شهر و روستا شرکت می‌کنند و به صورت مستقیم یا غیرمستقیم در شکل دادن حیات اجتماعی مشارکت دارند (موسوی، ۱۳۹۵: ۸۷). در این پژوهش مشارکت اجتماعی در دو بعد مشارکت در فعالیت‌های مختلف و عضویت در گروه‌ها و نهادها عملیاتی شده است. در بعد عضویت در گروه‌ها و نهادها (مشارکت ذهنی)؛

<sup>۱</sup> - Oliver

<sup>۲</sup> - Vávra

مشارکت از تعلق گروهی خاص و داشتن سهمی در هستی آن خبرمی دهد. در بعد مشارکت در فعالیت های مختلف (مشارکت عینی) نیز مشارکت به فعالیت اجتماعی انجام شده را در نظر دارد (بیرو، ۱۳۷۰: ۲۵۷).

**هویت ملی:** هویت ملی مجموعه‌ای از گرایش ها و نگرش های مثبت نسبت به عوامل و عناصر و الگوهای هویت بخش و یکپارچه کننده در سطح یک کشور به عنوان یک واحد سیاسی است (تاجیک، ۱۳۸۴). در این پژوهش هویت ملی در سه بعد هویت تاریخی، هویت سیاسی و هویت فرهنگی عملیاتی شده است.

### چارچوب نظری پژوهش

توجه به شناخت رضایتمندی مشتریان سازمان های رسمی و عمومی ریشه در دموکراسی دارد. به عقیده بنیس<sup>۱</sup> ایجاد دموکراسی در سازمان ها اجتناب ناپذیر است، زیرا ماهیت کار و ماهیت افرادی که کار انجام می دهند تغییر یافته است. دموکراسی تنها سیستم سازمانی است که با تقاضاهای متغیر تمدن معاصر و تغییر مداوم جوامع دموکراتیک سازگاری دارد. برای جوامع جدید دموکراسی موثرترین ابزار است (قلی پور ۱۳۹۷: ۱۰۴).

از سوی دیگر دموکراتیزه شدن شهرها باید بتواند روند بوروکراتیزه شدن را تعدیل کند. در جامعه دموکراتیک قدرت بوروکراسی باید توسط مردم قابل پذیرش باشد. سازمان ها در ارائه خدمات باید بی طرف باشند و مقررات خدمات رسانی باید رسمی و غیر شخصی باشد تا به برابری نزدیک شود. برای برقراری توازن میان دموکراسی و بوروکراسی باید بین تصمیم گیری و اجرا در سازمان تمایز قایل شد. در تصمیم گیری اصل آزادی و اختلاف عقاید اهمیت دارد و ارزش های دموکراتیک ایجاب می کند که اهداف اجتماعی از طریق تصمیمات اکثریت تعیین شوند. در مرحله اجرا به کارگیری کارآمدترین روش اهمیت پیدا می کند و ایجاد سیستم اداری پیچیده و استفاده از روش های بوروکراتیک کارایی بهتری پیدا می کند (همان: ۱۱۰).

به از نگاه هومنز تعامل میان نهادهای اجتماعی بر همان اصول اساسی مبادله استوار است که رفتارهای میان دو فرد و تفاوت آن ها صرفاً در این است که نهادها شبکه روابط بسیار پیچیده تری را شامل می شوند که به پیچیدگی فعالیت ها و روابط غیر مستقیم مبادله مربوط می شود (آزاد ارمکی، ۱۳۷۶: ۴۱۲). برای بلا و مانند همه نظریه پردازان مبادله، ایجاد یک رابطه تقابلی درگیر شدن با سود و زیان است. اکثر کنشگران در بیش از یک رابطه مبادلاتی درگیر هستند، بنابراین تعادل و پایداری یک رابطه ممکن است در روابط مبادله‌ای دیگر عدم تعادل ایجاد کند. بنابراین زندگی اجتماعی پراز دو وجهی‌هایی است که در آن افراد باید به طور متناوب پایداری و تعادل یک رابطه مبادله‌ای را به سود رابطه دیگر از بین ببرند و به این ترتیب با گوناگونی روابطی که باید برقرار بمانند، کنار می آیند (ترنر، ۱۹۹۸: ۲۷۲-۲۷۱).

برخی از عوامل رضایتمندی از نظریه کمپر<sup>۲</sup> قابل استنباط است. از نظر او وقتی مردم قدرت دارند و قدرت آن‌ها در روابط اجتماعی افزایش می‌یابد احساس رضایت، امنیت و اعتماد می‌کند ولی اگر افراد قدرت نداشته باشند و یا

<sup>۱</sup> Warren Bennis

<sup>۲</sup> - Kemper

مهم تر از آن قدرت خود را از دست بدهند دچار اضطراب و ترس می شوند و اعتمادشان از بین می رود (ترنر، ۲۰۰۳). انتظارات کنشگران بر حالات روحی آن‌ها پس از انجام کنش تأثیر دارد. در همه موقعیت‌ها افراد دارای انتظاراتی هستند و اگر هم انتظاری نداشته باشند در موقعیت آن را به دست می آورند. احساسات وقتی به وجود می آید که در موقعیت مورد نظر انتظارات برآورده شوند یا سود به دست آمده کمتر یا بیشتر از انتظار فرد باشد. به عنوان یک قاعده کلی وقتی انتظارات مردم به واقعیت نپیوندد آن‌ها احساسات منفی یا ترکیبات مختلف خشم، ترس و غم را تجربه خواهند کرد. برعکس وقتی انتظارات مردم به واقعیت بپیوندد احساس رضایت و شادی می کنند و اگر سود به دست آمده بیش از حد انتظار باشد معمولاً احساس شادی می کنند (ترنر، ۲۰۰۳: ۴۴۵).

بر اساس نظریه انتظار، قبل از این که در رفتار شخص انگیزه‌ای ایجاد شود وجود سه شرط ضروری است: نخست، انتظار تحقق عملکرد به وسیله کوشش باید بیشتر از صفر باشد. به عبارت دیگر، فرد باید انتظار داشته باشد که اگر کوشش خود را افزایش دهد بر عملکردش افزوده خواهد شد. دوم، انتظار تحقق نتیجه به وسیله عملکرد نیز باید بیشتر از صفر باشد، یعنی فرد باید احساس کند که عملکردش می تواند به واقع به نتایج با ارزشی تبدیل شود. سوم، جمع جبری ظرفیت‌های نتایج بالقوه مرتبط با شخص باید با او در ارتباط باشد. اکثر افراد می توانند احتمالات و ترجیح‌های رفتار را ارزیابی کنند، ولی محاسبه آن‌ها با استفاده از روش‌های ریاضی به ندرت امکان پذیر می باشد (مورهد، ۱۳۸۵: ۱۴۴). این نظریه می کوشد چگونگی انتخاب گزینه ای از میان گزینه های گوناگون رفتاری را به وسیله افراد معین کند. پیش فرض نظریه انتظار آن است که میزان انگیزش آدمی به این واقعیت وابسته است که چقدر چیزی را می خواهد و چقدر فکر می کند می تواند آن را به دست آورد.

پیشینه بررسی رضایت مندی و انگیزش کارکنان در سازمان‌ها به فردریک تیلور بر می گردد. پس از وی مکتب روابط انسانی به رهبری التون مایو در دهه‌های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ میلادی با تأکید بر جنبه‌های روحی و روانی کارکنان سازمان‌ها و شرکت‌ها را مورد بررسی قرار داد (میرفردی و دیگران، ۱۳۸۰: ۵).

به نظر گیدنز اعتماد و تأثیر آن بر فرآیند توسعه، زیربنا و زمینه‌ساز اصلی در جوامع مدرن است و هر جا که سطح اعتماد اجتماعی بالا باشد، مشارکت و همیاری مردم در عرصه‌های اجتماعی بیشتر و آسیب اجتماعی کمتر است. گیدنز بین دو نوع اعتماد تمایز قایل می‌شود: اعتماد به افراد خاص و اعتماد به افراد یا نظام‌های انتزاعی. اعتماد انتزاعی در بر گیرنده آگاهی از مخاطره و فرد مورد اعتماد است. لذا در حالی که کنشگر می‌تواند به راحتی در مورد میزان ارزش اعتماد به افراد خاص قضاوت کند، می‌تواند درباره میزان ارزش اعتماد نسبت به دیگران تعمیم یافته نیز دارای ایده‌ها و باورهایی باشد. افراد هم‌چنین می‌توانند درباره میزان ارزش اعتماد نسبت به نظام‌های انتزاعی نظیر نهادها نیز دارای باورهایی باشند (گیدنز، ۱۳۸۰: ۹۸). از نظر گاروین<sup>۱</sup> برای اندازه‌گیری رضایت مندی مراجعان باید به دو عامل اساسی توجه شود؛ ابتدا به میزان انتظارات و توقعات مراجعان از جمله: زمینه‌های فرهنگی، سطح آرزوها،

<sup>۱</sup> - Garwin



میزان درآمد، نیازهای شخصی، تجربه پیشین مراجعان، موقعیت خانوادگی و سطح تحصیلات والدین، و سپس به- کیفیت خدمات ارائه شده که درسنجش آن باید مشخصه‌هایی از قبیل: اطلاع‌رسانی سریع و دقیق، سرعت، درستی، زیبایی و تمیزی، رفتار مناسب، قانون‌مندی، سادگی و سهولت و انعطاف‌پذیری، مورد توجه قرار گیرد (رجب‌بیگی، ۱۳۷۷: ۸۲-۸۰). از دید هاوولند<sup>۱</sup> زمینه اجتماعی و شخصیت بر نگرش افراد تاثیر گذار است (کریمی: ۱۳۹۶: ۲۴۲). زمینه یا محیطی که فرد زندگی می کند عامل مهمی در شکل دادن به نگرش او است. این ویژگی با ویژگی های محیط واقعی که فرد در آن قرار دارد و همچنین ویژگی های فرهنگی محیط اجتماعی مثل تأثیر پایگاه مذهبی و سطوح نیازهای اجتماعی در جامعه مربوط می شود. عامل دیگر شخصیت افراد است. شخصیت افراد در تأثیر پذیری و نگرش آنان متفاوت است، شاید شغل افراد و تحصیلات آنان روی شخصیت و سپس نگرش آنان مؤثر باشد. دیندار بودن افراد یا نبودن آنها نیز مورد نظر است (کریمی: ۱۳۹۶: ۲۴۳). بر اساس نظر کرچ و کراچفیلد و بالاکي<sup>۲</sup> نحوه جامعه پذیری و نیاز به دین، اعتماد در اشکال مختلف، شخصیت مشارکت جو یا غیر مشارکت جو و هویت و تعلق گروهی بخشی از عوامل موثر بر نگرش هستند (کریمی، ۱۳۹۶: ۲۴۱).

بر اساس این نظریه ها متغیرهای دینداری مخاطبان، هویت ملی آنان، اعتماد و مشارکت پذیری آنان می توانند به عنوان شرایط و زمینه های تأثیر گذار بر رضایتمندی یا عدم رضایتمندی از عملکرد شهرداری در نظر گرفته شوند. در جدول زیر خلاصه ای از ابعاد و شاخص های این عوامل ملاحظه می شود.

#### جدول شماره (۱) استنباط متغیرها، ابعاد و شاخص های تحقیق

عوامل	ابعاد/ مولفه ها/ شاخص	منبع
دینداری	بعد اعتقادی، بعد پیامدی، بعد تجربی، بعد مناسکی	(احمدی، ۱۳۸۸: ۲۰-۱۹). (گلاک و استارک، ۱۹۷۰: ۹۸).
اعتماد اجتماعی	اعتماد تعمیم یافته، اعتماد خانوادگی، اعتماد نهادی	گیدنز ۱۳۸۰ و (حیدرآبادی، ۱۳۸۹: ۵۳). (پورافکاری، ۱۳۸۳: ۲۵). (امیرکافی، ۱۳۸۰: ۲۳) (پاتنام، ۲۰۰۰: ۱۶).
مشارکت اجتماعی	مشارکت در فعالیت های مختلف، عضویت در گروه ها و نهادها	(موسوی، ۱۳۹۵: ۸۷). (بیرو، ۱۳۷۰: ۲۵۷).
هویت ملی	هویت تاریخی، هویت سیاسی، هویت فرهنگی	(معمار و همکاران، ۱۳۹۱) و (تاجیک، ۱۳۸۴)
رضایتمندی از عملکرد شهرداری	رضایتمندی از عملکرد حوزه فنی و عمرانی	بنیس، هاوولند، کرچ و کراچفیلد، هومنز، کمپر، تولمن و لوین (حسینی مقدم، ۱۳۸۶) و اسناد بالادستی در مورد شرح وظایف شهرداری
	رضایتمندی از عملکرد حوزه خدمات شهری	
	رضایتمندی از عملکرد حوزه فضای سبز	
	رضایتمندی از عملکرد حوزه اجتماعی و فرهنگی	
	رضایتمندی از عملکرد حوزه شهرسازی و معماری	
	رضایتمندی از عملکرد حوزه روابط عمومی	
	رضایتمندی از عملکرد حوزه نیروی انسانی	

<sup>۱</sup> - Howland

<sup>۲</sup> - Kerch and Crutchfield and Balaki

## روش‌شناسی پژوهش

این تحقیق با رویکرد کمی و تبیینی و استفاده از روش پیمایش و تکنیک پرسشنامه محقق ساخته، به شیوه حضوری یعنی مراجعه پرسشگر به پاسخگو انجام گرفت. جامعه آماری تمامی شهروندان بالای ۱۸ سال شهر قیامدشت بودند که حداقل ۴ سال سابقه سکونت در این شهر را داشته‌اند.

قیامدشت از نقاط شهری کلانشهر تهران است که در ۱۵ کیلومتر جاده خاوران واقع گردیده‌است. در سال ۱۳۹۶ مساحت این شهر ۱۷۹ هزارمترمربع برآورد شده است که ۴ خیابان اصلی را شامل می‌شود. قیامدشت ساختار فیزیکی و شاکله شهری مناسبی دارد. ساختار منظم هندسی و سراسر بودن کوچه‌ها و خیابانها و دسترسی آسان همه معابر آن به یکدیگر از ویژگی‌های این شهر است. در شمال آن روستای چهل قز و ارتفاعات موسوم به توچال واقع شده و از سمت شرق به شهرستان پاکدشت متصل می‌گردد. در جنوب این شهر بزرگراه امام رضا (ع) قرار دارد و روستای توتک و شهرک صنعتی خاوران در غرب آن واقع شده‌اند. این شهر تا سال ۱۳۹۷ از خدمات شهرداری منطقه ۱۵ تهران استفاده می‌کرد و پس از آن دارای شهرداری مستقل گردید. قیامدشت به خاطر نزدیکی به پایتخت محل سکونت مناسبی برای مهاجران جویای کار از نقاط دیگر کشور و همچنین برخی از تهران‌نشینان بوده که همین مهاجر پذیری نرخ رشد جمعیت را در سال‌های اخیر نزدیک سه درصد نگاه داشته است.

از نظر تقسیمات کشوری این شهر در بخش خاوران از توابع شهری قرار دارد و براساس سرشماری مرکز آمار ایران در سال ۱۳۹۵، جمعیت آن ۵۲،۳۹۶ نفر بوده‌است. بر اساس اعلام آمارهای رسمی، در دوازدهمین دوره انتخابات ریاست جمهوری سال ۱۳۹۶ و همچنین انتخابات شوراهای اسلامی شهر و روستا، حدود ۷۵ درصد مردم قیامدشت و بخش خاوران در انتخابات شرکت کردند که این رقم بالاتر از میانگین کشور (حدود ۷۰ درصد) در مشارکت سیاسی است. پروژه مسکونی ۱۴۰۰ واحدی تعاونی مسکن ناجا در جنوب شرقی تهران بزرگ و حریم شهرداری قیامدشت و مشرف به جاده ترانزیتی امام رضا (ع) واقع شده‌است.

در جدول مورگان حجم نمونه برای جامعه آماری هفتاد و پنج هزار نفر ۳۸۲ نفر تعیین شده است. با توجه به شیوع بیماری ویروس کرونا و اطمینان از برگشت پذیری پرسش‌نامه‌ها، حجم نمونه به ۴۲۰ نفر افزایش پیدا کرد که در نهایت ۴۰۶ پرسشنامه بدون نقص تکمیل و استخراج گردید. روش نمونه‌گیری در این تحقیق احتمالی و از ترکیبی خوشه‌ای، تصادفی ساده و سیستماتیک اعمال شد. شهر قیامدشت تعداد ۱۰۰ بلوک مسکونی دارد که با توجه به سطح برخورداری شهر به پنج خوشه تقسیم و از هر خوشه چند بلوک انتخاب و در هر بلوک چند خانوار و از هر خانوار بر حسب جدول تناسب سن و جنس چند عضو خانوار پرسش شدند.

**تعریف عملیاتی متغیرهای پژوهش:** بر اساس اطلاعات روبربط عمومی شهرداری و شورای اسلامی شهر قیامدشت، عملکرد شهرداری در حوزه‌ها و مولفه‌های جدول بعد دسته‌بندی و عملیاتی شده‌اند.

## جدول شماره (۲) حوزه های عملکرد و مولفه های فعالیت شهرداری قیامدشت

ردیف	مولفه های عملکرد	حوزه
۱	جمع آوری زباله های شهری	حوزه خدمات شهری
۲	جمع آوری ضایعات خانگی و پسماند خشک	
۳	نظافت معابر و شستن المان ها (ایستگاه اتوبوس، تابلوهای راهنمایی، سطل های زباله و تابلوهای شهری)	
۴	مبارزه با حیوانات موذی	
۵	جمع آوری و زنده گیری سگ های ولگرد	
۶	رفع آب گرفتگی و سیلاب در شهر و اطراف آن	
۷	برف رویی از سطح خیابان ها در زمستان	
۸	زیباسازی (طراحی و نقاشی معابر، رنگ آمیزی جداول، بهبود منظرهای شهری)	
۹	ساماندهی ناوگان حمل و نقل عمومی شامل اتوبوس، مینی بوس و تاکسی	
۱۰	ساماندهی طرح های ترافیکی، علائم ترافیکی و حفظ و نگهداری آنها	
۱۱	رفع سد معبر شهری	
۱۲	توسعه بازار روز هفتگی (سه شنبه بازار)	
۱۳	ارائه خدمات ایستگاه آتش نشانی	
۱۴	آب پاشی معابر و ضد عفونی کردن سطل های زباله	
۱۵	ساماندهی نخاله های ساختمانی سطح و حریم شهر	
۱۶	ساماندهی صنوف مزاحم و آلاینده داخل شهر و پایش آنها	
۱۷	نهاد کاری سطح شهر	
۱۸	سم پاشی فصلی درختان سطح شهر	
۱۹	نگه داری و نظافت پارک ها و بوستان های سطح شهر	
۲۰	هرس درختان در زمستان	
۲۱	ایجاد شبکه های آبیاری تحت فشار جهت مدیریت بهینه آب	
۲۲	ایجاد شبکه های آبیاری فضای سبز (ایجاد ۲۰ کیلومتر شبکه، ایجاد مخزن هزار متر مکعبی جاده چهلقر)	
۲۳	شناسایی و کاشت گونه های گیاهی متناسب با اقلیم شهر	
۲۴	مستقر کردن وسایل و تجهیزات و ست های تندرستی	
۲۵	زیباسازی فضای بوستان های آزادی، لاله، امیرخانی، نصب آلاچیق، ایجاد روشنایی)	
۲۶	توسعه فضای سبز و ساخت بوستان (کمر بند سبز اطراف شهر و لکه های فضای سبز)	
۲۷	کاشت گل های فصلی	
۲۸	صدور مجوز ساخت و پایان کار ساختمان	حوزه شهرسازی و معماری
۲۹	راه اندازی گشت انضباط شهری و جلوگیری از ساخت و سازهای غیرمجاز	
۳۰	صدور آراء کمیسیون ماده صد شهرداری	
۳۱	رعایت تراکم ساخت و ساز در سطح شهر	
۳۲	رعایت اصول معماری و شهرسازی در ساخت و ساز در سطح شهر	
۳۳	تکریم ارباب رجوع و رعایت ضوابط و قوانین حوزه شهرسازی و ساخت و ساز	
۳۴	برگزاری جشن ها و اعیاد و مناسبت های ملی و مذهبی و مراسم سوگواری و عزاداری ائمه	

برگزاری برنامه های اجتماعی (کارگاه های آسیب های اجتماعی، مثل پیشگیری از اعتیاد، آسیب های فضای مجازی و..)	۳۵	حوزه اجتماعی و فرهنگی
اجرای برنامه های تفریحی، ورزشی و سلامت محور (پیاده روی همگانی، دوچرخه سواری، ایستگاه انتقال خون)	۳۶	
کمک به توسعه زیرساخت های فرهنگی، تفریحی و ورزشی در مدارس (فرهنگ کتابخوانی در مدارس، اجرای برنامه های آموزشی در حوزه خدمات شهری، مثل پسماند، تفکیک زباله، رعایت حق تقدم)	۳۷	
حمایت از آسیب دیدگان اجتماعی (AANA، نارانا)	۳۸	
اجرای برنامه های فرهنگی و تفریحی شامل، تورهای گردشگری عمومی، اکران فیلم های سینمایی، اجرای تئاتر و سرودهای مناسبتی	۳۹	
آموزش و برگزاری کلاس های هنری، فرهنگی و تقویتی کنکور	۴۰	
برگزاری نمایشگاه های مختلف (جشنواره غذا، لباس و جشنواره صنایع دستی)	۴۱	
برگزاری مسابقات مختلف فرهنگی، اجتماعی و ورزشی	۴۲	
ایجاد بستر توسعه کارآفرینی و آموزش های مهارتی شغلی	۴۳	
اطلاع رسانی عمومی شهرداری در مناسبت ها و مراسم	۴۴	
ساماندهی و برخورد با داریست های غیرمجاز	۴۵	
انعکاس اخبار شهر در صدا و سیما و شبکه های تلویزیونی کشور	۴۶	
مشارکت دادن شهروندان در امور شهری (مثل نام گذاری اماکن شهر از طریق نظرخواهی از شهروندان)	۴۷	
معرفی شهرداری در شبکه های اجتماعی استان تهران	۴۸	
اطلاع رسانی به شهروندان از طریق سایت شهرداری	۴۹	
ساماندهی نامگذاری معابر و اماکن عمومی شهر	۵۰	
اطلاع رسانی در مورد ملاقات های عمومی و چهره به چهره شهروندان با شهرداری	۵۱	
اطلاع رسانی در مورد دیدارهای شهروندان با مسئولان شهرداری و شورای اسلامی	۵۲	
انعکاس اخبار فعالیت های شهرداری در رسانه ها	۵۳	
اطلاع رسانی در مورد تملک اراضی و اماکن شهروندان توسط شهرداری در طرح های توسعه ای	۵۴	
نحوه برخورد مدیران شهرداری با مردم	۵۶	حوزه نیروی انسانی
نحوه برخورد پرسنل و کارشناسان شهرداری با مردم	۵۷	
لکه گیری و ترمیم و آسفالت معابر سطح شهر	۵۸	
مناسب سازی معابر برای عبور و مرور معلولین و جانبازان و سالمندان	۵۹	حوزه فنی و عمرانی
بهسازی و کف پوش معابر سطح شهر	۶۰	
احداث ساختمان ها توسط شهرداری جهت ارائه خدمات عمومی و اداری	۶۱	
ایجاد و توسعه شبکه روشنایی معابر و بوستان ها	۶۲	
ایجاد بلوار و معابر جدید در سطح شهر جهت اجرای طرح توسعه شهری	۶۳	
جدول گذاری و هدایت آب های سطحی	۶۴	
تعریض و بازگشایی معابر و خیابان های سطح شهر (مثل خیابان ولیعصر و بلوار آزادی)	۶۵	

با توجه به تعاریف نظری مورد بحث، شاخص های عملیاتی عوامل به شرح جدول سامان گرفته است.

### جدول شماره (۳) ابعاد و شاخص های عوامل

تعداد گویه	ابعاد/ مولفه ها/ شاخص	عوامل
۱۰	بعداعتقادی، بعد پیامدی، بعد تجربی، بعد مناسکی	دینداری
۱۰	اعتماد تعمیم یافته، اعتماد خانوادگی، اعتماد نهادی	اعتماد اجتماعی
۵	مشارکت در فعالیت های مختلف عضویت در گروه ها و نهادها	مشارکت اجتماعی
۱۲	هویت تاریخی، هویت سیاسی، هویت فرهنگی	هویت ملی

**روایی<sup>۱</sup> و پایایی<sup>۲</sup> ابزار اندازه گیری:** در این پژوهش از روایی صوری استفاده شد. یعنی، پرسش های طراحی شده در اختیار معاونین، مدیران و کارشناسان شهرداری و چند تن از پژوهشگران دانشگاه قرار گرفت و روایی صوری آن اخذ گردید. برای محاسبه پایایی ابزار سنجش تعداد ۳۰ پرسشنامه با حضور محقق و پرسش گران مورد اعتماد روی نمونه آماری اجرا و اطلاعات گردآوری شده مورد بررسی و مطالعه قرار گرفت و آزمون ضریب آلفای کرونباخ برای چهار عامل و مولفه های هفت حوزه از عملکرد شهرداری اعمال شد که نتایج آن در همه موارد بالای ۰/۸ بدست آمد و پایایی بالایی را نشان داد.

### نتایج توصیفی متغیرهای جمعیتی پژوهش

زنان و مردان ساکن در شهر قیامدشت بطور مساوی در نمونه مورد مطالعه حضور داشته اند. میانگین سن مطالعه شوندگان در شهر قیامدشت ۳۸ سال از حداکثر سن که ۸۱ سال بود، بدست آمد. اغلب شهروندان ساکن در شهر قیامدشت از نظر قومیت ترک بودند. دومین گروه قومیتی به فارس زبان ها اختصاص داشته که براساس مشاهدات میدانی پرسشگران و اظهار نظر برخی از کارشناسان این گروه بیشتر از شهرهای خراسان بزرگ به این شهر مهاجرت کرده اند. سومین گروه شهروندان با گویش لری بودن و چهارمین گروه ساکن در شهر قیامدشت کرد زبانان ایرانی می باشند. سایر قومیت ها که احتمالاً گیلکی، ترکمن، لک و تات را دربر می گیرد ۱۱ درصد از ساکنین را به خود اختصاص داده است. میانگین سابقه سکونت شهروندان در شهر قیامدشت ۲۴/۲۵ بدست آمد، حداقل سابقه سکونت ۴ سال و حداکثر سابقه سکونت ۶۷ سال بوده است.

۳۷ نفر (۹/۳ درصد) شاغل در بخش دولتی، ۱۸۵ نفر (۴۶/۴ درصد) شاغل در بخش آزاد مشغول بوده اند، ۱ نفر (۰/۳ درصد) دانش آموز، ۴۰ نفر (۱۰ درصد) دانشجو، ۱۱۵ نفر (۲۸/۸ درصد) خانه دار و ۲۱ نفر (۵/۳ درصد) بیکار بوده اند.

اغلب شهروندان دارای مدرک دیپلم بوده اند. می توان نتیجه گرفت که ۳۵ درصد از ساکنین شهر قیامدشت زیر دیپلم و حدود ۳۵ درصد هم دارای مدرک دیپلم بوده اند که در مجموع ۷۰ درصد پاسخگویان حداکثر مدرک تحصیلی تا دیپلم داشته اند و فقط ۳۰ درصد تحصیلات عالی داشته اند. همچنین بی سوادی در این شهر حدود ۵ درصد است.

۱ Validity

۲ Reliability

۲۳۲ نفر (۶۴/۸ درصد) از شهروندان متأهل، ۱۰۰ نفر (۲۷/۹ درصد) مجرد، ۲۶ نفر (۷/۳ درصد) جدا شده یا طلاق گرفته بوده اند.

### شناسایی میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری قیامدشت

برای شناسایی مجموع رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هفت حوزه شامل، خدمات شهری، حوزه فضای سبز شهری، حوزه شهرسازی و معماری، حوزه اجتماعی و فرهنگی، حوزه روابط عمومی، حوزه نیروی انسانی، حوزه فنی و عمرانی با ۶۵ سؤال مورد سنجش قرار گرفته است. میانگین مجموع نمره رضایتمندی از عملکرد شهرداری ۱۳۳/۴۸ به دست آمده است، حداقل نمره به گویه ها صفر و حداکثر ۱۹۲ بوده است. یافته ها نشان می دهد که رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حد زیاد بوده است. در مجموع پاسخگویان از حداکثر ۱۹۵ نمره رضایتمندی، به طور متوسط ۱۳۳ نمره بدست آورده اند. به عبارت دیگر از حداکثر رضایتمندی و نمره به عملکرد شهرداری که ۱۰۰ نمره بوده است در مجموع به طور متوسط شهروندان نمره ۷۰ را به عملکرد شهرداری داده و از ۱۰۰ نمره رضایت ۷۰ نمره به دست آمده است. در مجموع در سطح رتبه ای در همه هفت حوزه سطح رضایتمندی زیاد گزارش شده است. نمره کل عملکرد شهرداری از ۲۰ عدد ۱۴ به دست آمده است.

### نمودار و جدول شماره (۴) میانگین رضایتمندی شهروندان قیامدشت از عملکرد شهرداری



حوزه های رضایتمندی از عملکرد شهرداری	میانگین	پیشینه	رتبه رضایت	متوسط نمره از ۱۰۰
حوزه خدمات شهری	۳۲/۲۸	۴۸	۴	۶۷/۲
حوزه فضای سبز	۲۵/۴۴	۳۳	۱	۷۷
حوزه روابط عمومی	۱۹/۴۲	۳۰	۶	۶۴/۷۳
حوزه اجتماعی و فرهنگی	۱۹/۰۸	۳۰	۷	۶۳/۶
حوزه فنی و عمرانی	۱۷/۱۹	۲۴	۲	۷۱/۶۲
شهرسازی و معماری	۱۲/۷۳	۱۸	۳	۷۰/۷۲
حوزه نیروی انسانی	۶/۰۷	۹	۵	۶۷
رضایتمندی کل	۱۳۶	۱۹۵	-	۷۰

### نتایج سنجش وضع دینداری، هویت ملی، مشارکت و اعتماد اجتماعی شهروندان قیامدشت

شهروندان ساکن در شهر قیامدشت در حد زیاد به دین اعتقاد داشته اند. نگرش شهروندان ساکن در شهر قیامدشت به هویت ملی در حد بالا بوده است. اعتماد اجتماعی شهروندان ساکن در شهر قیامدشت در حد متوسط بوده است. مشارکت اجتماعی اغلب شهروندان ساکن در شهر قیامدشت در حد متوسط بوده است.

#### جدول شماره (۵): توزیع درصدی سنجش متغیرهای مستقل

رتبه	هویت ملی	اعتماد اجتماعی	دینداری	مشارکت اجتماعی
کم	۴/۳	۲۴	۷/۸	۱۷
متوسط	۲۷/۲	۵۵	۲۲/۸	۴۷/۸
زیاد	۶۸/۵	۲۱	۶۹/۴	۳۵/۲
جمع	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

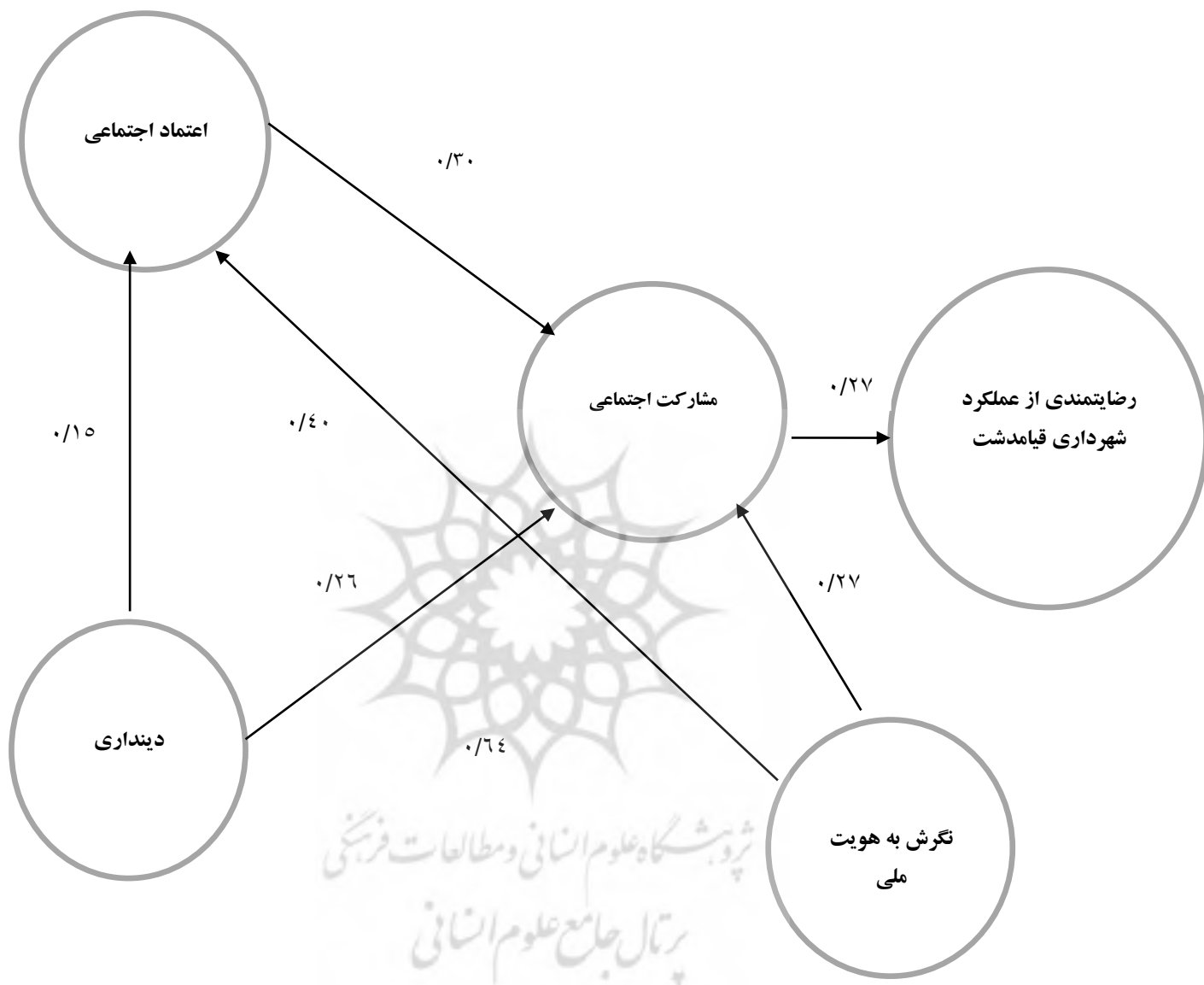
### شناسایی اثرات عوامل بر سطح رضایتمندی از عملکرد شهرداری

در این قسمت از کار تحقیق به بررسی تأثیر عوامل اجتماعی، فرهنگی و سیاسی مؤثر در رضایتمندی شهروندان از اقدامات و عملکرد شهرداری فعلی پرداخته می شود. با توجه به اجرای آزمون کولموگروف اسمیرنوف روی متغیر وابسته و نرمال بودن داده ها برای آزمون فرضیه ها و سنجش روابط میان متغیرها از آماره های پارامتری استفاده شد. نتایج اجرای آزمون پیرسون و سایر ضرایب همبستگی نشان داد که میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری قیامدشت با متغیر سن، آخرین مدرک تحصیلی، قومیت و سابقه سکونت ارتباط معناداری نداشته است.

بر اساس چهارچوب و مدل تبیین نظری تحقیق چنین فرض شده بود که عامل های دینداری، اعتماد اجتماعی شهروندان، نگرش به هویت ملی و مشارکت پذیری آنان به صورت مستقیم بر سطح رضایتمندی از عملکرد شهرداری اثر دارند.

نتایج نشان می دهد که عامل مشارکت اجتماعی تنها متغیری بود که تأثیر مستقیم زیادی (با بنای ۰/۲۷) بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری قیامدشت داشت. یعنی شهروندانی که از مشارکت اجتماعی بالاتری برخوردار بودند از عملکرد شهرداری شهر قیامدشت رضایتمندی بیشتری داشته اند و این نگرش روی رضایتمندی آنان از عملکرد شهرداری تأثیر داشته است. سایر عوامل به صورت غیر مستقیم بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تأثیر داشت. اعتماد اجتماعی از طریق تأثیر بر مشارکت اجتماعی بر سطح رضایتمندی تأثیر داشت. دینداری با واسطه اعتماد اجتماعی و مشارکت اجتماعی بر رضایتمندی تأثیر گذار بود. نگرش به هویت ملی نیز غیر مستقیم از طریق اعتماد اجتماعی و مشارکت اجتماعی بر رضایتمندی تأثیر داشته است. مدل تجربی این تحقیق در قالب شکل زیر ارائه می گردد.

### مدل تجربی اثرات عوامل اجتماعی و فرهنگی بر رضایتمندی از عملکرد شهرداری قیامدشت



متغیر مهم در این مدل مشارکت اجتماعی است که از یک سو بر سطح رضایتمندی اثر قابل توجهی دارد و از سوی دیگر بوسیله دینداری و نگرش به هویت ملی و اعتماد اجتماعی متأثر می شود. شهروندانی که دینداری بالاتری داشته اند و نگرش آنان به هویت ملی بالاتر بوده و دارای اعتماد بالاتری بودند، تمایل بیشتری نیز داشته اند. در ذات مشارکت نیز همراهی و همدلی و رضایتمندی از محصول مشترک که همان خدمات شهرداری است وجود دارد.



## بحث و نتیجه گیری

شهرداری ها در کشورهای توسعه نیافته و به ویژه در دوره هایی که این جوامع با رکود و ضعف رونق اقتصادی مواجه بوده و مردم از فقر و تنگدستی در رنج هستند، از یک طرف و ماهیت وظایف و ساختار خود که از جمله نهادها و سازمان های عمومی خدمات رسان می باشند، معمولاً در فهرست سیاه قرار می گیرند و اعتماد اندکی نسبت به آنها به وجود می آید و رضایتمندی از عملکرد آنها به شدت کاهش پیدا می کند. انتظار می رفت که در شهر قیامدشت نیز مردم از عملکرد شهرداری ناراضی باشند، چراکه قیامدشت یکی از شهرهای اقماری منطقه ۱۵ شهر تهران بوده و بر چسب حاشیه نشین نیز بر ساکنان آن بار می شود. در این دوره مردم تحت تاثیر دو بلا قرار دارند، یکی شیوع ویروس کرونا و دیگر اعمال تحریم های همه جانبه و سخت خارجی و فشار حداکثری کشورهای دارای اقتصاد قدرتمند روی اقتصاد و درآمد مردم ایران. با تداوم تحریم و کاهش فروش نفت و اختلال در صادرات و واردات، مردم در فلاکت و تنگناهای اقتصادی شدید و کم سابقه ای به سر می برند. تصور می شد که مردم از عملکرد شهرداری رضایتمندی اندکی داشته باشند و نه تنها اعلام رضایت ننمایند بلکه ابراز تنفر کنند.

نتایج این پژوهش نشان می دهد بر خلاف همه پژوهش های مشابه گذشته در شهروندان شهرهای دیگر که در مورد رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری ها صورت گرفته و همچنین بر خلاف تصورات و فرض ها در این پژوهش، مردم قیامدشت از عملکرد شهرداری رضایت بسیار بالایی داشته اند. برخلاف نتایج تحقیق کریمیان بستانی و همکاران (۱۳۹۲) که رضایتمندی مردم زاهدان از عملکرد شهرداری این شهر را متوسط و کمتر از آن به دست آورده اند، رضایتمندی مردم قیامدشت از خدمات شهرداری بالا بوده است. همچنین نتایج پژوهش رفیع پور و همکاران (۱۳۸۹) نشان می دهد که مردم قاین بیشتر از خدمات عمرانی و خدمات شهری شهرداری آن شهر رضایت داشته اند که این نتیجه گر چه با نتایج این پژوهش هم راستا است اما فراتر از آن مردم قیامدشت از همه حوزه های خدمات شهرداری راضی بودند و از طرفی ده سال پیش که این تحقیق در قاین انجام شده دولت در اوج فروش و درآمد نفت بوده و دو بحران تحریم و ویروس کرونا وجود نداشته است. هدایت و علمی (۱۳۹۱) و حکمت نیا و موسوی (۱۳۸۶) نشان دادند که رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری نرده و یزد در سطح متوسطه به پایین قرار داشته است که نتایج تحقیق آنان با نتایج این پژوهش مغایرت دارد. همچنین هدایت و علمی نشان دادند که میان مشارکت اجتماعی، اعتماد اجتماعی، سن و رضایتمندی ارتباط معنادار وجود دارد که این تحقیق نیز دستاورد آنان را تأیید می کند.

نتایج تحلیلی این پژوهش که عامل مشارکت اجتماعی شهروندان قیامدشت را بر سطح رضایتمندی آنان از عملکرد شهرداری اثرگذار بدست آورد با نظر کرچ و کرچفیلد و بالاکی که شخصیت مشارکت جو یا غیر مشارکت جو را از عوامل موثر بر نگرش می دانند هماهنگی دارد. بر اساس نظریه مبادله می توان گفت مردم در گذشته از خدمات شهرداری قیامدشت پاداش گرفته اند و این پاداش تقویت کننده رضایتمندی آنان بوده است. از سوی دیگر با رأی دادن مردم به اعضای شورای شهر و مستقل شدن شهرداری این شهر از تهران و رای دادن اعضای شورای شهر به شهردار و انتخاب شهردار مستقل برای این شهر، مردم احساس قدرت و سپس احساس رضایتمندی کرده اند. این یافته با نظریه احساسات نیز که تاکید دارد انتظارات مردم بر حالات روحی آنان اثرگذار می باشد، هماهنگی دارد. مردم

وقتی با شرایط جدید روبرو شدند، این احساس در آنها ایجاد شد که انگار در مقایسه با گذشته منزلت نسبی بالاتری کسب کرده اند و بنابر این رضایتمندی آنان افزایش یافته است. وقتی انتظارات مردم به واقعیت پیوندد احساسات آنان نسبت به شهرداری نیز مثبت شده و تصور می کنند سود بیشتری به دست آوردند و در نهایت احساس شادی می کنند.

### پیشنادهای پژوهش

(۱) مطالعات اکتشافی و اولیه نشان می دهد، شهرها در حال تغییر هستند و جهان در حال گذر از سبک های سنتی و جاری حکمرانی و مدیریت شهری است. جامعه در حال تغییر خواهان الگوهای جدید خدمات گیری است، شهرهای امروزی تجلی گاه چهره نوین زندگی در عصر ارتباطات بوده و نقاط تمرکز خدمات گوناگون، تعاملات اجتماعی و تراکنش های اقتصادی به شمار می روند. چنان که رشد و توسعه همه جانبه و پایدار شهرها، نیازمند به کارگیری فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی است، بنابراین خدمات شهرداری به مردم در آینده باید الکترونیکی و مجازی باشد. شهرداری الکترونیک مستلزم جامعه هوشمند است. پیشنهاد می شود شهرداری روند هوشمندسازی را تشدید نماید و برای ایجاد جامعه الکترونیک از ظرفیت های دانشگاهها و آموزش و پرورش استفاده کند. حکمرانی شهری و مدیریت نیک و محقق شدن توسعه پایدار شهری نیازمند شهرداری الکترونیک، شهر و مردم الکترونیک است.

(۲) در این پژوهش اعتماد اجتماعی و مشارکت اجتماعی شهروندان متوسط بدست آمد، با توجه به نگرش مثبت مردم به عملکرد شهرداری قیامدشت و توان اثرگذاری شهرداری لازم است این مجموعه در برنامه های سالانه خود برنامه ای برای ارتقاء سطح مشارکت و حفظ و ارتقاء اعتماد اجتماعی و سرمایه اجتماعی در میان شهروندان پیش بینی کند. (۳) با توجه به اثر مثبت مشارکت اجتماعی بر سطح رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری توصیه می شود شهرداری در برنامه های خود قدرشناسی از حسن مشارکت شهروندان قیامدشت را برجسته سازی نماید.

(۴) وجود پنج درصد جمعیت بی سواد و پنج درصد جمعیت بیکار در شهر قیامدشت نیز قابل تامل است، لذا برنامه هایی در جهت بیکاری زدایی و مبارزه با بیسوادی به کمک سازمان های متولی در درازمدت در نظر گرفته شود.

(۵) ایجاد شهرداری الکترونیک نیازمند پژوهش و شناخت بسترها است. یک شهرداری با آمادگی الکترونیکی، دارای سرعت بالا در دسترسی به اطلاعات و رضایت کامل از کاربردهای فاوا در معاونت ها و مراکز خدماتی است. برای استفاده مؤثر از ICT باید در زمینه زیر ساخت ها، دسترسی گسترده جمعیت به ICT و بستر قانونی و تنظیمی آمادگی الکترونیکی ایجاد شود. برای تامین این منظور ارزیابی آمادگی الکترونیکی شهرداری و بررسی زیر ساخت ها و موانع فضایی و کالبدی اجرای شهرداری الکترونیک مورد پژوهش قرار گیرد.

## منابع

- احمدی، یعقوب (۱۳۸۸). وضعیت دینداری و نگرش به آینده دین در میان نسل ها. مطالعه موردی، شهر سنندج. مجله معرفت فرهنگی اجتماعی، شماره ۱، صص ۱۷-۴۴.
- ازکیا، مصطفی؛ غفاری، غلامرضا (۱۳۸۰). بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی شهرکاشان. نامه علوم اجتماعی، شماره ۱۷، صص ۳-۳۱.
- امیرکافی، مهدی (۱۳۸۰). اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن. فصلنامه نمایه پژوهشی، سال پنجم، شماره ۱۸، صص ۹-۴۲.
- ادریسی، افسانه و پالیزبان، سمانه (۱۳۸۸). خدمات شهری شهرداری و سبک زندگی شهروندان. نامه پژوهش فرهنگی، سال ۱۰، شماره ۶، صص ۲۶-۹.
- آخوندیان، محمدجواد؛ زارعی، سید محمدباقر و نورانی پهنه کلایی، سیده فاطمه (۱۳۹۱). ارزیابی نگرش مردم به میزان عملکرد مناطق مختلف شهرداری بارویکرد فازی، کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری. مشهد: دانشگاه فردوسی، صص ۱-۱۵.
- آزاد ارمکی، تقی (۱۳۷۶). نظریه‌های جامعه‌شناسی. تهران: انتشارات سروش.
- برک‌پور، ناصر؛ گوهری‌پور، حامد و کریمی، مهدی (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری. مجله مدیریت شهری، شماره ۲۵، تهران: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، صص ۲۱۸-۲۰۳.
- بیرو، آلن (۱۳۷۰). فرهنگ علوم اجتماعی. ترجمه باقر ساروخانی، تهران: انتشارات کیهان.
- پهلوان صفایی، داوود (۱۳۹۳). دیدگاه خدمات شهری تهران، گامی مهم در مسیر توسعه پایدار شهری. مجله اقتصاد شهری، سال ۵، شماره ۲۰، تهران، صص ۶۴-۶۷.
- پورافکاری، نصرالله (۱۳۸۳). نزاع‌های جمعی محلی. مجموعه مقالات اولین همایش ملی طرح مسائل جامعه‌شناسی ایران، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.
- تاجیک، محمدرضا (۱۳۸۴). انسان مدرن و معمای هویت. فصلنامه مطالعات ملی، شماره ۲۱، صص ۹-۲۸.
- حسینی مقدم، سید علی (۱۳۸۶). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از نحوه رفتار کارکنان کلاترئیهای فرماندهی انتظامی کرج. پایان‌نامه کاشناسی ارشد، دانشگاه علوم انتظامی.
- حکمت‌نیا، حسن و موسوی، میرنجف (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری. مجله جغرافیا و توسعه، سال ۵، شماره ۹، زاهدان: دانشگاه سیستان و بلوچستان، صص ۱۹۵-۱۸۱.
- حیدرآبادی، ابوالقاسم (۱۳۸۹). اعتماد اجتماعی و عوامل اجتماعی-فرهنگی مؤثر بر آن (مطالعه موردی جوانان ۲۰ تا ۲۹ ساله استان مازندران). جامعه‌شناسی مطالعات جوانان. دوره ۱، شماره ۱، صص ۳۹-۶۶.
- خاکی، غلامرضا (۱۳۸۱). راهبرد مجازی سازی دولت: مهم‌ترین چالش پیشروی نظام اداری در برنامه چهارم توسعه. فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، شماره ۵۸، صص ۳۶-۲۳.
- رجب‌بیگی، مجتبی (۱۳۷۷). ابعاد کیفیت در بخش دولتی. فصلنامه مدیریت دولتی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، دوره ۱۲، شماره ۲، صص ۷۷-۸۴.

- رجب‌صلاحی، حسین (۱۳۸۱). ساختار حکومت محلی و چالش‌های تجربی. تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.
- رفیع‌پور، سعید؛ داداش‌پور، هاشم و رحمانی، مریم و هادوی، فرامرز (۱۳۸۹). ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان. مجله مدیریت شهری، شماره ۲۶، تهران: سازمان همیاری شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، صص ۶۳-۷۸.
- رستمی، محمدحسن، امان‌پور، سعید، کرمی، مهران، و رام‌نژاد، سیداله مراد (۱۳۹۴). سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری، پژوهش و برنامه ریزی شهری، دوره ۶ شماره ۲۱ صص ۳۵-۵۰.
- روابط عمومی شهرداری و شورای اسلامی شهر قیامدشت (۱۳۹۸). قیامدشت طلایی ترین شهر استان تهران، گزارش اهم فعالیت های شهرداری قیامدشت، آذر ۱۳۹۶-آذر ۱۳۹۸.
- زیویار، فرزاد؛ ضیائی، محمدصادق و نرگسیان، جواد (۱۳۹۱). بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتریان با استفاده از مدل سروکوال. مجله علمی پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین، دوره ۲، شماره ۳، صص ۱۷۳-۱۸۶.
- عبداللهی پورحقیقی، ابوالفضل و بزی، خدارحم (۱۳۹۰). تحلیل پراکنش مکانی خدمات شهری بر مبنای خواست مردم. مجله جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، سال ۲۴، شماره ۱، اصفهان: دانشگاه اصفهان، صص ۲۰۲-۱۸۵.
- قلی‌پور، آریز (۱۳۹۷). جامعه‌شناسی سازمان‌ها، رویکرد جامعه‌شناسی به سازمان و مدیریت، تهران: انتشارات سمت.
- کاظمی، علی اصغر (۱۳۷۹). مدیریت سیاسی و خط‌مشی دولتی. تهران چاپ اول: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
- کریمی، یوسف (۱۳۹۶). روان‌شناسی اجتماعی (نظریه‌ها، مفاهیم، کاربردها). تهران، چاپ یازدهم، نشر ارسباران
- کریمیان بستانی، مریم؛ بلوچی، عثمان و جوپه، صاحب‌داد (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، چشم‌انداز جغرافیایی (مطالعات انسانی). سال ۸، شماره ۲۲، رشت: دانشگاه آزاد اسلامی، صص ۱۳۱-۱۱۷.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۸۰). پیامدهای مدرنیته. ترجمه: محسن ثلاثی. تهران: نشر مرکز.
- مرادنژاد رحیم بردی، آنا؛ زارع، الهه و قاسم‌پور، فاطمه (۱۳۹۶). سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر. مجله برنامه ریزی فضایی، سال هفتم، شماره ۴ (پیاپی ۲۷)، صص ۷۲-۵۷.
- معمار، ثریا؛ عدلی‌پور، صمد و خاکساز، فائزه (۱۳۹۱). شبکه‌های اجتماعی مجازی و بحران هویت با تأکید بر بحران هویتی ایران. مجله مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران، دوره ۱، شماره ۴، صص ۱۵۵-۱۷۶.
- معتمدی، محمد. رسولی، سید حسن و نصیری، محمد (۱۳۹۸). ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر فاروج، مجله تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال نوزدهم، شماره ۵۵، صص ۹۹-۱۱۶.
- مورهد، گرگوری و گریفین، ریکی (۱۳۸۵). رفتار سازمانی. ترجمه: سیدمهدی، الوانی؛ و غلامرضا، معمارزاده. چاپ اول، تهران: چاپ صهبا.

- موسوی، محمد (۱۳۸۵). مشارکت اجتماعی یکی از مؤلفه های سرمایه اجتماعی. مجله رفاه اجتماعی، شماره ۲۳. صص ۶۶-۹۲.
- میرفردی، اصغر و بوستانی، داریوش (۱۳۸۰). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشترکین برق خانگی شرکت توزیع نیروی برق استان فارس. شرکت توزیع نیروی برق استان فارس.
- نصیری، اسماعیل و عموزاده مهدیرجی، حسین (۱۳۹۳). بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو. مجله جغرافیا و آمایش شهری- منطقه‌ای، سال ۴، شماره ۱۳، زاهدان: دانشگاه سیستان و بلوچستان، صص ۱۰۶-۹۷.
- هدایت، رقیه و علمی، محمود (۱۳۹۱). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی- اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقدة. مجله مطالعات جامعه شناسی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز، دوره ۵، شماره ۱۶ صص ۲۹-۴۷.
- Bozorgi, M. M. (۷۷۷۷). " Measuring Service Quality in the Airline Using Servequal Model ", Master Thesis, Lulea University of Technology.
- Glak and stark(۰۰۰۰)."The Dimension of Religiosity:Religion and society in teasnio.chicago": R AND Me Nally.
- Oliver, R. L. (۰۰۰۰). " A Cognitive Model of Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions ", Journal of Marketing Research, Vol XVII, Novamber.
- Putnam.R.(۰۰۰۰)."Bowling Along:the collapse and Revival of American communit," Newyork.simon and Schuster.
- Turner, J. H. (۸۸۸۸). The Structure of Sociological Theory. Wadsworth.Webster, (۱۱۱). Webster.
- Gutiérrez Rodriguez, P.; Vazquez Burguete, J.; Vaughan, R.; Edwards, J. ( ). The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector, Spain.
- Ipsos (mmm)Citizen Satisfaction Survey, the City of Calgary, Canada.
- Johns, N. & Pine, r. (۲۲۲۲). Consumer behavior in the citizen's service industry, Journal of Hospitality Management, ۱۱, PP: ۹۹۹-۴۴۴.
- Mokhlis S., Aleesa Y., Mamat I., (۱۱۱), Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand, Journal of Public Administration and Governance, ISSN ۱۱۱۱-۴۴۴۴, P: ۲۲۲-۷۷۷.
- Momeni M., Azizi H., Taghinia M., (۱۱۱), Urban Management based on Citizen Participation to Enhance Quality of Life in Tehran, Proceedings REAL CORP ۲۰۱۱ Tagungsband, ISBN: ۸۸۸-۳-۰۰۰۰۰۰۰۰-۰-۳, P: ۹۹۹۹-۵۵۵۵.